

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A., Tua, H., Rusli, Z., 2017. Daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan, dan kepuasan pasien. *J. Ilmu Adm. Negara* 14, 356–363.
- Amri, 2022. Profil RSUD Tapan Tahun 2022. <https://doi.org/10.47655/dialog.v44i2.507>
- Aquilani, B., Silvestri, C., Ruggieri, A., Gatti, C., 2017. A systematic literature review on total quality management critical success factors and the identification of new avenues of research. *TQM J.* 29, 184–213. <https://doi.org/10.1108/TQM-01-2016-0003>
- Arnaya, A.A., Niryana, I.W., 2021. Tingkat Kepuasan Dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mengwi I. *J. Med. Udayana* 10, 5–10.
- Besterfield, D.H., Besterfield, G.H., Besterfield-Sacre, M., Urdhwareshe, R., Besterfield-Michna, C., Urdhwareshe, H., 2012. *Total Quality Management Revised Third Edition For Anna University*, third. ed. Pearson Education, Inc., New Delhi.
- Darzi, M.A., Islam, S.B., Khursheed, S.O., Bhat, S.A., 2022. Service Quality In The Healthcare Sector: a Systematic Review and Meta-analysis. *LBS J. Manag. Res.* <https://doi.org/10.1108/LBSJMR-06-2022-0025>
- David, D., Hariyanti, T., Lestari, E.W., 2014. Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *J. Kedokt. Brawijaya* 28, 31–35. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.19>
- Dyussenbayev, 2017. Age Periods Of Human Life. *Adv. Soc. Sci. Res. J.* 4, 258–64.
- Elvina, Anggraeni, S., Sasongko, S.N., Erlandian, A.Y., 2022. The Influence of Total Quality Management (TQM) on Quality Cost Efficiency and Managerial Performance and The Implications for Company Performance. *Indones. Interdiscip. J. Sharia Econ.* 5, 459–80.
- Elyana, A., Erawantini, F., Kesehatan, J., Jember, P.N., 2020. Analisis Faktor Penyebab Penurunan BOR DI RSUD Sleman. *J-REMI* 2, 28–33.
- Fadilla, N.M., Setyonugroho, W., 2021. Sistem informasi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi: mini literature review. *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.* 8, 357–374.
- Ghani Al-Saffar, N.A., Obeidat, A.M., 2020. The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing. *Manag. Sci. Lett.* 10, 77–90. <https://doi.org/10.5267/j.ms1.2019.8.014>
- Hasna, Irwandy, Arifah, N., 2022. Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Hasanuddin J. Public Heal.* 3, 155–165.

- Hastuti, S. kurnia widi, Mudayana, ahmad ahid, Nurdhilla, arum puteri, 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *J. Publ. Kesehat. Masy. Indones.* 4. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Jalilvand, M.R., Khazaei Pool, J., Balouei Jamkhaneh, H., Tabaeian, R.A., 2018. Total quality management, corporate social responsibility and entrepreneurial orientation in the hotel industry. *Soc. Responsib. J.* 14, 601–618. <https://doi.org/10.1108/SRJ-04-2017-0068>
- Jimoh, R., Oyewobi, L., Isa, R., Waziri, I., 2019. Total quality management practices and organizational performance: the mediating roles of strategies for continuous improvement. *Int. J. Constr. Manag.* 19, 162–177. <https://doi.org/10.1080/15623599.2017.1411456>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2008. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Kementerian kesehatan RI. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI, 2009. UU no. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Undang. Republik Indones. 1, 41.
- Maarif, I., Haeruddin, H., Sumiati, 2023. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *J. Muslim Community Heal.* 4, 79–88.
- Martilla, J., James, J., 1977. Importance-Performance Analysis: An easily applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs. *J. Mark.*
- Meisartika R, Safrianto, Y., 2021. Karakteristik Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Kerja Pegawai Kantor Camat Meureubo Kabupaten Aceh Barat. *J. Ilm. Akunt. dan Keuang.* 4, 507–19.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 4 tahun 2018 tentang kewajiban Rumah Sakit dan kewajiban pasien, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2013. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, Kementerian kesehatan RI. Indonesia.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.269/Menkes/Per/III/2008. Menteri Kesehat. Republik Indones.
- Mirna, E., 2022. Rencana strategis (renstra) Rumah Sakit Umum Daerah Tapan 2020-2022. Pesisir Selatan.
- Muslimin, I., Nurhayati, N., 2018. Daya Tanggap Kualitas Pelayanan Perawat Pasien Rawat Inap Bedah Di Rsud Labuang Baji. *J. Kesehat. Manarang* 2, 57. <https://doi.org/10.33490/jkm.v2i1.15>
- Nurpratama, M., 2019. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi

- Deskriptif Pada Klinik Jantung Hasna Medika Indramayu. *J. Investasi* 5, 1–12. <https://doi.org/10.31943/investasi.v5i2.22>
- Pangerapan, D.T., Palandeng, O.E.L.I., Rattu, A.J.M., 2018. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokt. Klin.* 2, 9–18.
- Permatasari, P., Putra, R.M., Agrina, A., 2021. Pengaruh sanitasi terhadap tingkat kepuasan pasien dirumah sakit daerah Kabupaten Kuantan Singingi. *SEHATI J. Kesehat.* 1, 22–32. <https://doi.org/10.52364/sehati.v1i1.2>
- Ramya, N., Kowsalya, A., Dharanipriya, K., 2019. Service Quality and Its Dimensions. *EPRAJIRD* 4, 38–41.
- Reyza, P., 2017. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Umum pada Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis* 5, 22–32.
- RI, K.K., 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Rumah Sakit Kelas D Pratama, Kementerian kesehatan RI.
- Rianti, S., Rusli, Z., Yuliani, F., Bina, K., Ji, W., Pekanbaru, P., 2019. Kualitas Pelayanan Publik. *J. Ilmu Adm. Negara* 15, 412–419.
- RSUD Tapan, 2023. Data Awal Tentang Kepuasan Pelayanan Pasien. RSUD Tapan Pesisir Selatan, Indonesia.
- Safrudin, Ngisom, Yuwono, T.A., 2012. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Upt Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap. *J. Ilm. Kesehat. Keperawatan* 8, 109–118.
- Sethna, B.N., 2015. Extensions And Testing Of Importance-Performance Analysis. *Clarkson Coll.* 327–328.
- Soumokil, Y., Syafar, M., Yusuf, A., 2021. Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *J. Ilm. Kesehat. Sandi Husada* 10, 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta, CV, Bandung.
- Suryawati, C., Dharminto, Shaluhiah, Z., 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *J. Manaj. Pelayanan Kesehat.* 9, 177–84.
- UN recommendation, 2021. Age of person [WWW Document]. URL <https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3Var.pl?Function=DEC&Id=25363>
- Unicef, 2023. Education [WWW Document]. URL <https://www.unicef.org/education>
- WHO, 2023. Gender and Health [WWW Document]. URL https://www.who.int/health-topics/gender#tab=tab_1